

Befragung der einweisenden Ärzte im Krankenhaus

-Ein wichtiges Instrument für das Krankenhaus von Morgen-

Eine Analyse der Zufriedenheit von niedergelassenen Ärzten wird in Deutschland bisher nur von den wenigsten Krankenhäusern durchgeführt. Während sich in der Zwischenzeit Patienten- und Mitarbeiterbefragungen als Standardinstrument der Ergebnisqualitätsparametermessung in Deutschlands Krankenhäusern etabliert haben, wird die Frage, welche Hausärzte oder andere niedergelassenen Kollegen die Patienten in die eigene Klinik einweisen nur wenig diskutiert. In den meisten Fällen gibt es (wenn überhaupt) in der Einrichtung eine statistische Auswertung über die Häufigkeit der durchgeführten Einweisungen und die entsprechende Fachrichtung pro Arzt.

Weshalb viele Niedergelassene den Patienten ausgerechnet in die eigene Klinik einweisen (oder eben auch nicht!), bzw. wie die Zufriedenheit der Ärzte vor Ort hinsichtlich der Kooperation mit dem eigenen Haus ist, wird in den seltensten Fällen ermittelt.

Einige Krankenhäuser versuchen durch (oftmals teure) Imageanalysen (von externen Beratern) ihrem eigenen Ruf nach außen auf die Spur zu kommen, und versprechen sich vielfältige Vorteile gegenüber ihren Mitbewerbern.

Eine Durchführung von systematischen Zufriedenheitsbefragungen der niedergelassenen, einweisenden Ärzte hat nicht nur den Vorteil, die Ergebnisqualitätsparametermessung im Krankenhaus hervorragend abzurunden, sondern lässt sich ebenfalls für imagesteigernde Maßnahmen einsetzen.

Die Befragung selbst ist dabei schon der erste Schritt dazu. Die Tatsache, dass dem Krankenhaus die Meinung der niedergelassenen Ärzte wichtig ist und den Niedergelassenen durch die Befragung zeigt, dass es auch in Zukunft eine gute Zusammenarbeit mit seinen Kooperationspartnern wünscht, geht einer positiven Außenwirkung einher.

Im zweiten Schritt kann das Krankenhaus mit Hilfe der Ergebnisse der Befragung konkrete Verbesserungen planen und gezielt den Dialog mit den Niedergelassenen intensivieren.